

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CV. WUJUD
UNGGUL SURABAYA**



Oleh :

DAVINA ASRI ANGGRAENI

NPM : 17.1.02.11189

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA SURABAYA
(STIESIA)**

2021

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CV. WUJUD
UNGGUL SURABAYA**



Oleh :

Davina Asri Anggraeni

NPM : 17.1.02.11189

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA SURABAYA
(STIESIA)**

2021

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CV. WUJUD
UNGGUL SURABAYA**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh:

DAVINA ASRI ANGGRAENI

NPM:17.1.02.11189

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2021

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA CV. WUJUD UNGGUL SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

DAVINA ASRI ANGGRAENI

NPM : 17.1.02.11189

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 22 April 2021

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suhermin, S.E., M.M.

Anggota : 1. Dra. Ec. Sasi Agustin, M.M.

2. Dr. Marsudi Lestariningsih, Ir., M.Si

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen


Dr. Suhermin, S.E., M.M.


Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadrijin Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **Davina Asri Anggraeni**
N.P.M : **17.1.02.11189**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CV. WUJUD UNGGUL SURABAYA

Diajukan untuk diuji pada tanggal 22 April 2021 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal terima.

Surabaya, 22 April 2021

Yang membuat pernyataan,



Davina Asri Anggraeni

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Davina Asri Anggraeni
NPM : 17.1.02.11189
Program Studi : S1-Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya/17 Mei 1998
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 1 Bersaudara
Alamat Rumah : Jl. Karang Menjangan 8/28, Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Siswanto Hidayat
Alamat Rumah : Jl. Karang Menjangan 8/28, Surabaya
No. Telepon : 081330104499
Pekerjaan/Jabatan : Kontraktor

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Airlangga III/200 Surabaya Tahun 2011
2. Tamat SMP di SMP IPIEMS Surabaya Tahun 2014
3. Tamat SMK di SMK Satya Widya Surabaya Tahun 2017
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	SURABAYA	I-VII	2017-2021	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan

Dibuat dengan sebenarnya oleh:

Davina Asri Anggraeni

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullah. Wabarakatuh.

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CV. WUJUD UNGGUL SURABAYA”**.

Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku ketua dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Suhermin, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia menyediakan waktunya yang sangat berharga untuk membimbing penulis selama menyusun skripsi. Terimakasih atas segala masukan, dan nasihat yang telah diberikan selama ini.
4. Dr. Suhermin, S.E, M.M. selaku Dosen Wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan selama tujuh semester.

5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen yang telah mengajar dan mendidik peneliti, serta Staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah membantu peneliti dalam mengurus segala kebutuhan administrasi dan lain-lain.
6. Donny Budiarto selaku manajer di CV. Wujud Unggul Surabaya yang telah membantu penulis untuk memperoleh data penelitian.
7. Kedua Orang tua saya tercinta atas segala bentuk kasih sayang, cinta, semangat, perhatian dukungan serta doanya yang tiada henti untuk mendoakan anaknya.
8. Kepada kakak tingkat dan teman-teman SMX-1 2017 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu selama proses pengerjaan skripsi.
9. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, yang dengan tulus memberikan dukungan, doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.

Besar harapan penulis semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat dan bisa membantu untuk mengembangkan ilmu dan pengalaman di masa mendatang, terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullah. Wabarakatuh.

Surabaya, 22 April 2021

Davina Asri Anggraeni

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xv
 1. PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	10
 2. TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	 11
2.1. Tinjauan Teoritis.....	11
2.1.1 Pemasaran.....	11
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.3 Harga.....	20
2.1.4 Kualitas Produk.....	24
2.1.5 Kualitas Layanan.....	30
2.1.6 Penelitian Terdahulu.....	36
2.2 Kerangka Konseptual.....	41
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	41
2.3.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	41
2.3.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	42
2.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	43
 3. METODE PENELITIAN.....	 44
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian.....	44
3.1.1 Jenis Penelitian.....	44
3.1.2 Gambaran Populasi Penelitian.....	44
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	45
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	48

3.4.1 Variabel Penelitian	48
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	48
3.5 Uji Instrumen.....	53
3.6 Analisis Statistik Deskriptif.....	53
3.6.1 Uji Validitas.....	53
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	54
3.7 Teknik Analisis Data	54
3.7.1 Analisis Regresi Linear Berganda	55
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	56
a) Uji Normalitas	56
b) Uji Multikolinearitas	56
c) Uji Heteroskedastisitas	57
3.7.3 <i>Goodness of Fit</i>	57
a) Uji Determinasi Berganda (R^2)	58
3.7.4 Uji Hipotesis	59
4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1 Hasil Penelitian.....	60
4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	60
4.1.2 Uji Instrumen.....	62
1. Uji Validitas	62
2. Uji Reliabilitas	63
4.1.3 Deskripsi Karakteristik Responden	63
1. Karakteristik Responden Berkaitan Dengan Jenis Kelamin.....	64
2. Karakteristik Responden Berkaitan Dengan Usia	64
4.1.4 Analisis Deskriptif.....	65
1. Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Harga (HG).....	66
2. Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk (KP).....	68
3. Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan (KL)	71
4. Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan (KEP)	73
4.1.5 Analisis Regresi Linear Berganda	74
4.1.6 Uji Asumsi Klasik	76
1. Uji Normalitas	76
2. Uji Multikolinearitas	77
3. Uji Heteroskedastisitas	77
4.1.7 <i>Goodness of Fit</i>	78
1. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	79
4.1.8 Uji Hipotesis (Uji t).....	80
4.2 Pembahasan	82
4.2.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	82
4.2.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	83
4.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	84

5. PENUTUP	85
5.1 Simpulan.....	85
5.2 Saran	86
5.3 Keterbatasan	87
 JADWAL PENELITIAN	 89
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN	94



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Pengunjung dan Jumlah Omset Pada 5 Bulan Terakhir CV Wujud Unggul Surabaya.....	4
2. Skala Likert	45
3. Karakteristik Responden Berkaitan Dengan Jenis Kelamin.....	58
4. Karakteristik Responden Berkaitan Dengan Usia	59
5. Kelas Interval.....	60
6. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Harga (HG).....	61
7. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk (KP)	62
8. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan (KL)	65
9. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian (KEP)	67
10. Hasil Uji Validitas	69
11. Hasil Uji Reliabilitas	70
12. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	71
13. Hasil Uji Multikolinearitas	74
14. Hasil Uji F	76
15. Hasil Uji Koefisien Korelasi	76
16. Hasil Uji t	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual Penelitian	37
2. Grafik Uji Normalitas	73
3. Grafik Heteroskedastisitas	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner.....	94
2. Tabulasi Data Hasil Kuesioner	100
3. Lampiran Uji Validitas dan Reliabilitas	103
4. Lampiran Identitas Responden	108
5. Lampiran Identifikasi Tanggapan Responden	109
6. Lampiran Regresi Linear Berganda.....	115
7. Lampiran Uji Asumsi Klasik.....	116
8. Lampiran Uji Kelayakan Model.....	118
9. Lampiran Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	119
10. Lampiran Uji hipotesis (uji t)	120

